

## PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UNHAS

### *JKN Patient Satisfaction of Health Care in Hospital Unhas*

**Nur Isradi Kusnadi, Syahrir A. Pasinringi, Rini Anggraeni**

Departemen Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Hasanuddin

([nurisradikusnadi94@gmail.com](mailto:nurisradikusnadi94@gmail.com), [syahrir65@yahoo.com](mailto:syahrir65@yahoo.com), [rinianggraeni\\_SKM@yahoo.com](mailto:rinianggraeni_SKM@yahoo.com),  
085696784741)

### ABSTRAK

Asuransi Kesehatan ASKES resmi mengalami transformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). Rumah Sakit Unhas sebagai layanan kesehatan memiliki jumlah pasien peserta JKN yang terbilang tinggi pada tahun 2014 yaitu 5.481 pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN yang meliputi fasilitas, kemudahan akses, SDM (dokter, perawat, tenaga administrasi), obat, komunikasi, keamanan dan kenyamanan pada instalasi rawat inap kelas I, II, III RS Unhas. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien JKN bulan Januari 2015 yaitu 243 pasien. Penarikan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* dengan jumlah sampel 148 pasien. Data dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas paling tinggi kepuasannya pada kelas I yaitu 81,1%, kemudahan akses paling tinggi kepuasannya pada kelas III yaitu 80,7%, terhadap dokter, paling tinggi kepuasannya pada kelas III yaitu 98,2%, terhadap perawat 100% puas pada kelas III, terhadap tenaga administrasi paling tinggi kepuasannya pada kelas III yaitu 96,5%. Variabel obat paling tinggi kepuasannya pada kelas I yaitu 67,6%. Variabel komunikasi paling tinggi kepuasannya pada kelas III yaitu 98,2%. Variabel keamanan dan kenyamanan paling tinggi kepuasannya pada kelas I masing-masing 100% dan 86,5%. Kesimpulan pada penelitian ini adalah semua pasien rawat inap merasa puas pada variabel fasilitas, kemudahan akses, dokter, perawat, tenaga administrasi, obat, komunikasi, keamanan dan kenyamanan.

**Kata kunci : Kepuasan pasien, JKN, layanan kesehatan**

### ABSTRACT

*Health Insurance (ASKES) officially transformed into a Health Security Agency (BPJS). Unhas hospital as health services have the number of participants JKN patients are fairly high in 2014 as much as 5.481 patients. The aim of this study is to determine the level of patient satisfaction JKN participants which include facilities, ease of access, human resources (doctors, nurses, administrative personnel), medicine, communications, safety and comfort in inpatient class I, II, III Unhas Hospital. This type of research was descriptive quantitative research. The population in this study were patients JKN from January 2015 as much as 243 patients. Samples were taken by purposive sampling with a sample of 148 patients. Data were analyzed by univariate. The results showed that the highest variable satisfaction facility in class I, namely 81.1%, the highest satisfaction with ease of access in third grade is 80.7%, against a doctor, the highest satisfaction in Class III, namely 98.2%, of the 100 nurses % satisfied in class III, to the highest satisfaction of administrative staff in grade III is 96.5%. Variable satisfaction at the highest drug class I is 67.6%. Communication variables highest satisfaction in Class III, namely 98.2%. Variable highest safety and comfort of satisfaction in each class I respectively 100% and 86.5%. This study suggests the Unhas hospital should improve pharmacy service system so that patients do not have to wait long to take the drug and drug delivery beyond the control of the National Formulary. The conclusion in this study were all inpatients were satisfied at variable facilities, ease of access, doctors, nurses, administrative personnel, medicine, communications, safety and comfort*

**Keywords : Patient satisfaction, JKN, health care**

